

University of Groningen

Een dunne schil met doorkijkjes. Nieuwe studentenportal

den Hollander, Frank

Published in:
Pictogram

IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

Document Version
Publisher's PDF, also known as Version of record

Publication date:
2015

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

Citation for published version (APA):

den Hollander, F. (2015). Een dunne schil met doorkijkjes. Nieuwe studentenportal: Interview met CIT-projectleider Ype Poortinga over de nieuwe Studentenportal. *Pictogram*, 17(3/4), 3-6.
<http://rjh.ub.rug.nl/index.php/pictogram/article/view/19553/17029>

Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.

Nieuwe studentenportal

Een dunne schil met doorkijkjes



Met een korte vertraging kwam half november dan eindelijk de langverwachte studentenportaal beschikbaar: de definitieve 'startpagina' waarop de student alle relevante informatie en studiegegevens bij de hand heeft. Pictogram sprak met CIT-projectleider Ype Poortinga.





Mijn leven als projectleider is begonnen als een echte technaut. Op de havo had ik geen idee wat ik wilde gaan doen als ik groot was. Via een keuzegidsje kwam ik bij de toenmalige PTT terecht als programmeur. Toen ik daar binnenkwam werd ik echter eerst ingezet als computeroperator, wegens onderbezetting daar. In ploegendienst met vergelijkbare 'drop-outs' rondzeulen met tapes, ponskaarten en dikke pakken printpapier. Was goed, had ik als 17-jarige toen even nodig om bewust te worden dat ik echt aan de studie moest voor leuk werk. Gelukkig kwam er na een half jaar ruimte in de programmeurspool.

Maar hardcore programmeren bleek niet echt aan mij besteed hoor, hooguit een keertje voor de lol op een regenachtige zondagmiddag. Ik kwam dus al snel terecht in een rol tussen de organisatie en de techniek. Van PTT (KPN) ben ik overgestapt naar Shell/NAM, gedetacheerd in dienst van BSO, dat later Atos Origin ging heten. Na tien jaar wilde Atos mij weghalen bij Shell/NAM, en me bij KPN neerzetten. De NAM was het

daar niet zo mee eens. Er was nog een andere collega, die zou naar Oman vertrekken, en die wilden ze ook graag houden. Ze koppelden ons aan elkaar met gedachte dat daar iets moois uit kon bloeien. Met die Philip Abernathy klikte het, en we zijn toen samen een bedrijf gestart, Wisdom, met als eerste opdrachtgever Shell!

In het Noorden blijven

Daarna ging het wel redelijk rap; in zeer korte tijd hadden we 130 man in dienst. Iedereen werkte zelfstandig en was verantwoordelijk voor het met hun afgesproken resultaat. Ze maakten allen hun eigen keuzes, ook over hun declaraties en salaris, dat was in 1995 best wel uniek. Een leuke bijkomstigheid: de hardcore medewerkers betrokken we vanuit de Faculteit der Letteren en Scheikunde van de RUG. Er zaten daar sterke logische denkers en ze waren bovendien opgeleid in Java en C++, iets dat voor ons een vereiste was: Wisdom was een van de eerste webdevelopers in Nederland. Bijna alle grote bedrijven in Nederland hadden we als klant.

Na een jaar of vijf ging het mis. De organisatie groeide en groeide en we maakten de fout de platte organisatie uit te breiden met een tussenlaag: we kregen managers en hiermee slopen regeltjes naar binnen. Philip en ik hadden er geen lol meer in en we hebben toen de boel verkocht aan Ordina. Overigens zo vlot als ik het hier vermeld staat, ging het niet, maar dit was wel de grote lijn.

Daarna wilde ik wat rust hebben en ben ik gaan freelancen. Dat heb ik tien, vijftien jaar gedaan. Nog een tijdje in het westen van het land gezeten, en op een gegeven moment een 'file-burn-out' gehad! Als ik woensdag naar het Westen toe moest, was ik zondagavond al van de kaart... Ik besloot dat ik fulltime in het Noorden wilde blijven wonen en werken. Ik had net een klus van drie jaar als zzp'er bij DUO afgerond, en van alle grote bedrijven hier in de omgeving had ik alleen Gasunie en de RUG nog niet gehad. Ik wilde wel weer eens gewoon in dienst zijn. Geen gedoe met die continue acquisitie en boekhouding. Maar dan alleen in dienst bij een maatschappelijke organisatie, want ik wilde iets teruggeven aan de maatschappij. En op dat moment kwam mijn huidige functie vrij; het heeft zo moeten zijn!

Ik ben in dienst bij het CIT, maar eigenlijk voor 100% 'gedetacheerd' bij de projecten vanuit het ICT-meerjarenplan. Het eerste grote project is dus het studentenportaal. 'Student Portal' zoals het nu gaat heten.



‘Ik word daar zo blij van!’

Waarom?

Al tien jaar lang vragen studenten om een eigen portaal: ‘geef ons iets wat van ons is, waar wij onze eigen informatie kunnen vinden. Nu moeten we hier zoeken, daar kijken, daarachter misschien, alles is versnipperd’.

Studenten komen iedere dag op Nestor, maar de universitaire intranetomgeving My University kunnen ze moeilijk vinden. Dus de onderwijs-informatie krijgen ze wel, maar voor andere berichtgeving en nieuws moeten ze vaak met een ander wachtwoord weer ergens anders inloggen, dat werkt niet.

Louwarnoud van der Duim van de CIT-afdeling Educational Support and Innovation (ESI) en Piet Bouma, toenmalig hoofd communicatie van de RUG, waren het erover eens dat er iets moest veranderen. Er waren veel klachten van studenten dat de communicatie niet goed verliep. Vorig jaar zomer zijn we gestart met de opbouw van het nieuwe studentenportaal.

De eerste actie was studenten te vragen: wat willen jullie? Daar betrokken we ook communicatiemedewerkers van de verschillende faculteiten bij. We koppelden een communicatiemedewerker aan een student en zetten ze in een lokaal waar we alle studentenkanalen en -portalen van Nederlandse universiteiten aan de muur hadden geplakt. De vraag was: ga maar eens kijken wat jullie denken dat het beste is voor de RUG. Pik het beste eruit, dat wat je denkt dat nodig is voor jullie portaal.

Er waren acht teams, en allemaal kwamen ze met ongeveer hetzelfde model uit dat lokaal. Weinig tabs; less is more! Een tabblad waar we elke dag komen, een tabblad met de statische informatie, waar we af en toe moeten zijn, en een tabje voor NEXT, de carrière-informatie.

Die opzet hebben we in stand gehouden. Verder volgens was het de uitdaging, hoe we de Nestor- en My University-omgeving met elkaar konden

laten samenwerken. Ten eerste waren daar de technische verschillen: Nestor wordt als een soort SaaS (Software as a Service, red.) binnengehaald vanaf de Blackboard server in Amsterdam, buiten het RUG-domein en met een eigen autorisatie. My University is volledig opgezet op basis van Open Source-componenten binnen het RUG-domein, inclusief alle firewalls etcetera, en RUG Single-Signon. Het was technisch lastig en complex, maar ik denk dat we een goed werkend model hebben gevonden.

Naast de techniek waren er aanvankelijk ook cultuurverschillen. Het My University-team is gewend aan strak voorgedefinieerde en geplande releases, dit maakt het verloop duidelijk voorspelbaar. Het Nestorteam is wat losser en dat heeft weer voordeel richting de flexibiliteit. Na een avondje voor elkaar koken zijn de teams elkaar meer gaan waarderen. Sterker nog, ze zitten nu in twee kamers pal naast elkaar met een gezamenlijk doel: een zo goed mogelijk technische werkende omgeving voor studenten.

Dunne schil

Zie het studentenportaal als een dunne schil met allemaal doorkijkjes naar de systemen die eronder liggen. Je hebt een doorkijkje naar Progress (studievoortgang, red.), waar je je laatste tien cijfers krijgt; je hebt een doorkijkje naar een database met de beschikbaarheid van werkplekken; we hebben een doorkijkje naar de bibliotheek, waar je kunt zien welk boek je gereserveerd hebt... en ook een doorkijkje naar de ‘need-to-know’ en ‘nice-to-know’-mededelingen van de RUG-website.

Technisch is het allemaal vormgegeven in widgets. Dat blijkt allemaal erg simpel te zijn, je schijnt zo’n widget op een vrijdagmiddag in elkaar te kunnen zetten, de technische interfaces zijn steeds meer gestandaardiseerd.

Een aantal widgets is verplicht, die kun je niet onzichtbaar maken of zelfs maar verschuiven op je persoonlijke portal. Zoals het ‘nice-to-know’-nieuws, dat staat op een vaste plek, evenals de ‘need-to-know’-mededelingen. Ook de communicatie met docenten heeft een vaste plek. Al het andere kun je verschuiven zoveel en waarheen je maar wilt.

Wat moet erop?

Er is veel discussie over wat je meeneemt op zo’n portal en wat niet. Het is zaak dat we live gaan met een kritische massa, die zo krachtig is dat de studenten het willen gaan gebruiken. Maar als je er te veel op zet, wordt het weer te onoverzichtelijk.

De lay-out is natuurlijk wel in huisstijl, maar wijkt af van de RUG-website en My University. We moeten meer informatie kwijt; de RUG-website is redelijk smal en wij willen zoveel mogelijk informatie op de nieuwe startpagina zetten, zodat studenten zo weinig mogelijk hoeven te klikken in die bovenste dunne laag om bij de informatie te komen.



Een belangrijk onderdeel van het project is natuurlijk de governance: de beheersorganisatie. Het beheer gaat gedaan worden door iemand van ESI, iemand van Communicatie en een student. Zij vormen de spil. Alle ideeën, alle wijzigingsverzoeken komen bij hen terecht. Voor de besluitvorming over zulke verzoeken is er een panel met vertegenwoordigers uit elke faculteit. Grotere zaken die meer investeringen vergen worden voorgelegd aan het regieorgaan; dat is in feite de gedelegeerde opdrachtgever.

Strakkere redactie

De grootste verandering in het studentenportaal ligt eigenlijk bij de faculteiten. De communicatiemensen daar moeten hun mededelingen voor de website veel nauwkeuriger gaan 'taggen'. Mededelingen werden in het verleden de ene keer via Nestor verspreid, de andere keer via My University, en sommige faculteiten stuurden gewoon een mailtje rond. Dat wordt nu strakker ingericht, en dat vergt een veel strakkere redactie van mededelingen en nieuwsberichten.

Iedereen moet dus meedoen, en ook nog eens op dezelfde manier. Studenten zijn niet meer verbonden aan één faculteit, ze kijken over de grenzen van hun faculteit heen. Als de ene faculteit zijn berichtgeving dan op een andere manier vormgeeft dan een andere faculteit, zijn ze de weg kwijt. Dat is een uitdaging, en een spanningsveld. Er moet eenduidigheid komen: iedereen moet op dezelfde wijze een need-to-know-bericht creëren. Een bericht over het kantenmenu van de komende week hoort niet bij de announcements, maar bij nieuws, nice-to-know. Daar mag een fotootje bij en het kan wat lossen. Een need-to-know-bericht moet strak en kort zijn vormgegeven, in formelere taal.

Ik ben het afgelopen jaar wel twee-, driemaal



per week, vaak nog vaker, aangeschoven bij zo ongeveer alle gremia en overleggroepen binnen de universiteit. Aan elke doelgroep heb ik telkens weer uitgelegd wat we gingen doen. Het is toch wel een grote verandering voor de faculteiten, die tot nu toe nagenoeg helemaal hun eigen portaal konden inrichten en zich nu naar een nieuwe structuur moeten schikken die centraal wordt neergelegd.

Gelukkig onderkende iedereen de noodzaak van dit project. De eerste week dat we live gingen was het zaak dat we de veranderingen goed gingen monitoren. Bij de faculteiten zitten focal points, eindredacteuren die intern de gang van zaken in de gaten houden; het gaat echt om de uniformiteit van de informatievoorziening.

Hoe krijg je de studenten naar die portal?

De studenten zijn gewend aan het adres nestor.rug.nl, dus die URL blijft bestaan, en van daar kom je via single sign-on – een belangrijke verandering die nu doorgevoerd wordt – terecht op een inlogpagina. Na het inloggen zit je meteen op de startpagina van de studentenportal.

Er is een communicatieplan; studenten, docenten en medewerkers worden erop geattendeerd dat er dingen veranderen. Dat is belangrijk; veel studenten weten al dat er ooit zo'n portal komt, maar realiseren zich niet dat het nu echt zover is!

Anderzijds: studenten zijn gewend aan veranderingen. Als er op een gegeven moment een

nieuwe plek is, en dat is de enige plek waar ze bij al hun studie-info kunnen komen, weten ze al snel niet anders meer.

We hebben in het hele traject ook altijd studenten erbij betrokken, in totaal wel honderd. Ongeveer de helft daarvan heeft zeer uitgebreid de portal getest. Op basis van vragen moesten ze het systeem in, en dan analyseerden we waar ze op klikten, hoe ze zochten... De feedback was erg positief, we scoorden in de bovenste regionen op een schaal van 1 tot 4. Vormgeving, bedieningsgemak, alles werd goed ontvangen.

Trots

Als ik terugkijk, ben ik trots op het feit dat we na tien jaar eindelijk één portal hebben. En dat het er nog prachtig uitziet ook! En hoe ervaren is het om in dienst te zijn na die jaren zelfstandigheid? ...Heerlijk. Het geeft aan de privékant meer rust en zakelijk word je, ten opzichte van een 'externe', meer betrokken bij het beleid van je organisatie. En hiernaast geeft het werken aan de RUG me ontzettend veel energie. Met al die studenten als klant is het een heerlijke, vlotte en dynamische organisatie. En dit is oprecht (smile). Ik heb voldoende bedrijven gezien om daar een realistische mening over te hebben.

Het project 'Student Portal' is bijvoorbeeld sterk gedragen door studenten, ik vind het belangrijk dat nogmaals te benadrukken. Het is leuk om met studenten samen te werken. Mijn oude tijd bij Wisdom kwam weer een beetje terug; daar hadden we ook altijd studenten in dienst. Nu hebben we bijvoorbeeld het testen, het hele organiseren en de uitvoering daarvan, gewoon uitbesteed aan twee studentassistenten – en die leverden me toch een geweldig stuk werk af! Ik word daar zo blij van! 



- De studentenportal is bereikbaar via nestor.rug.nl en de directe link studentportal.rug.nl
- Profielpagina Ype Poortinga: www.rug.nl/staff/y.poortinga